

Evaluatie Logisch Vervolg Wegwijs+

November 2018

1. Inleiding

Begin 2017 zijn we gestart met de voorbereidingen van het project Logisch Vervolg voor Wegwijs+ en in september 2017 is dit project daadwerkelijk gestart. Het Logisch Vervolg is de doorontwikkeling van de toegang tot het sociaal domein in Vught, met als belangrijkste doel:

Elke inwoner van Vught kan bij Wegwijs+ terecht kan met een vraag over zijn zelfredzaamheid en/of welbevinden. De vraag wordt altijd opgepakt door iemand die er gegarandeerd mee aan de slag gaat en door middel van een professionele, domein overstijgende vraagverkenning wordt snel gekomen tot de kern van de hulpvraag. Hiermee komt de juiste hulp voorop te staan, ongeacht de achterliggende wetten.¹

Voor u ligt de evaluatie van dit project. De evaluatie beschrijft in hoeverre het doel en de beoogde resultaten van dit project zijn behaald. Dat doen we aan de hand van de volgende thema's:

- Integrale vraagverkenning
- Vakgroepen en expertteams
- Sociale Netwerk Versterking
- Deskundigheidsbevordering
- ICT

We sluiten deze evaluatie af met conclusies en aandachtspunten voor 2019.

2. Integrale vraagverkenning

2.1 Beoogde resultaten

Bij de start van het project, zijn de volgende resultaten voor de (werkgroep) integrale vraagverkenning geformuleerd:

- De burger kan zich op verschillende manieren (telefonisch, in de wijk, of anders) melden bij Wegwijs+. Alle meldingen worden aangenomen door de professionals.
- De professional voert een vraagverkenning uit en beoordeelt het vervolg. Hij/zij kan de vraag zelf of samen met een collega oppakken, of doorzetten naar een collega, of inbrengen in het multidisciplinaire aanmeldoverleg (als onduidelijk is wie met de vraag aan de slag moet).
- Er is altijd één contactpersoon voor de burger.

2.2 Wat hebben we gedaan?

- Wegwijs+ heeft de toegang zo georganiseerd dat de vraag van de burger centraal staat. Er is een telefoondienst ingevoerd, waaraan alle medewerkers (op toerbeurt) deelnemen. Bij de telefoondienst zijn medewerkers van alle disciplines vertegenwoordigd; iedereen kan (ongeacht zijn discipline) de integrale vraagverkenning uitvoeren. Welke vraag de inwoner ook stelt, de medewerker die het eerste contact heeft voert de vraagverkenning uit.

¹ Programmabrief Gemeentelijke toegang sociaal domein februari 2017

- Voor het implementeren van deze werkwijze hebben we een passende digitale vraagverkenningsmethodiek ontwikkeld. Deze werkwijze is beschreven en vastgelegd. Nieuwe medewerkers krijgen instructies/uitleg over deze werkwijze.
- Medewerkers vanuit de verschillende vakgroepen (zorg en ondersteuning, werk en inkomen en hulpverlening) hebben voor elkaar deskundigheidbevordering georganiseerd, zodat iedereen op hoofdlijnen op de hoogte is van de verschillende disciplines.
- Er zijn afspraken gemaakt met het KCC welke vragen door het KCC ‘afgevangen’ kunnen worden.

2.3 Ervaringen met telefoondienst en samenwerking KCC

In juni 2018 hebben we het eerste half jaar van de integrale vraagverkenning geëvalueerd. De evaluatie had alleen betrekking op de telefoondienst, omdat dit voor de integrale toegang de grootste verandering was. De ervaringen zijn positief. Medewerkers Wegwijs+ leren veel van elkaar doordat ze fysiek bij elkaar de telefoondienst bezetten. Zij nemen verantwoordelijkheid voor de vraag en zoeken een ‘maatje’ bij een collega als het hun expertise overstijgt. Ook pakken zij gezamenlijke hulpvragen op en vragen advies aan elkaar. De burger heeft echt één aanspreekpunt.

Het KCC heeft een belangrijke rol in het eerste contact met de inwoner. Bij start van het project is ervoor gekozen de rol van het KCC te handhaven en zelfs te intensiveren. Het KCC beantwoordt nu o.a. ook de algemene telefoontjes voor Wegwijs+, vragen over formulieren en stuurt deze toe. Hiervoor is een script gemaakt voor het KCC.

Bij de start van het project was het nog wat ‘zoeken naar wie wat doet’. Aanvankelijk waren er wekelijks gesprekken tussen KCC en Wegwijs+ over onduidelijkheden of evt. problemen. Inmiddels is het aantal problemen afgenomen en is er bij beide afdelingen grote tevredenheid over de huidige werkwijze: KCC vangt veel af waardoor de medewerkers Wegwijs+ ontlast worden en voor de KCC-medewerkers heeft het werk meer verdieping gekregen.

2.4 Aandachtspunten voor de toekomst

- Het omgaan en hanteren van privacy vanuit de AVG (doorlopend aandachtspunt).
- Herhaling van de deskundigheidsbevordering. Voor nieuwe medewerkers, maar ook om de kennis van ‘oude’ medewerkers te vergroten aan de hand van praktijkervaring.
- Er zijn veel telefonische vragen voor de vakgroep Zorg en ondersteuning. We willen met het KCC bezien wat het KCC hierin verder kan betekenen.

2.5 Conclusie integrale vraagverkenning

De beoogde resultaten zijn behaald:

- Alle meldingen worden aangenomen door de professionals, of ze nu telefonisch (ruim 90%) of via de wijk of op andere wijze bij Wegwijs+ binnenkomen.
- Iedere professional (ongeacht zijn expertise) voert een brede vraagverkenning uit, is hiertoe uitgerust en beoordeelt het vervolg. Er is geen onderscheid meer bij welke vakgroep de vraag binnenkomt.
- De burger heeft altijd één vast aanspreekpunt.
- Door de brede vraagverkenningsmethodiek komen we tot de kern van de hulpvraag. De hulpvraag is leidend en daar wordt de juiste expertise bij gezocht. De integrale vraagverkenning ervaren we als een goede basis om in gesprek te gaan met de cliënt bij het keukentafelgesprek. Medewerkers stemmen indien nodig onderling af of gaan samen met een vraag aan de slag.

3. Vakgroepen en expertteams

3.1 Beoogde resultaten

Bij de toegang tot Wegwijs+ is er geen onderscheid meer tussen de clusters Hulpverlening², Wmo of Arbeid & Inkomen. De expertises staan centraal. Hiermee komt de juiste hulp voorop te staan, ongeacht welke wetten of regelgeving hieraan ten grondslag liggen. De integrale toegang vraagt om een andere benadering van specialismen en taakaccenten. In plaats van te werken in clusters, werken we nu in vak- en werkgroepen.

3.2 Wat hebben we gedaan?

Er is door de werkgroep Specialismen en Taakaccenten een nieuwe structuur van vakgroepen en expertteams uitgewerkt: Wegwijs+ heeft de clusters losgelaten en is gaan werken in vijf vakgroepen. De vakgroepen zijn het platform voor algemene ontwikkelingen in Wegwijs+ en dragen inhoudelijke verantwoordelijkheid voor het vakgebied. De vakgroepen vertonen inhoudelijk veel overeenkomsten met de clusters, maar de nieuwe naam (vakgroep) markeert een breuk met het 'clusterdenken' ("wij van de Wmo en zij van Jeugd en Participatiewet").

Naast de vakgroepen zijn er ca. 15 expertteams, die bestaan uit professionals van de verschillende vakgroepen. Expertteams kunnen op allerlei thema's worden opgericht, zoals beschermd wonen, schuldhulpverlening, communicatie. Zij werken altijd met een plan van aanpak met concrete doelen. Sommige expertteams zijn uitsluitend aanspreekpunt/klankbord (en komen maar een of twee keer per jaar bij elkaar), andere expertteams werken daarnaast bijv. ook aan projecten.

3.3 Evaluatie expertteams

Alle expertteams (verder: teams) hebben hun team geëvalueerd en een plan voor 2019 gemaakt. Vragen voor de evaluatie waren:

- *Wat is gerealiseerd? En wat niet en waarom niet?*
- *Klopt de samenstelling van het expertteam nog?*
- *Moet het expertteam blijven bestaan en zo ja, waarom?*
- *Wat zijn de doelen voor 2019?*

Wat is gerealiseerd? Voorbeelden van successen:

- Het team Schuldhulpverlening neemt deel aan de ontwikkeling van het financieel paspoort.
- Het team Mantelzorg&Dementie heeft sterke verbindingen gemaakt met het professioneel netwerk. Gezamenlijk is er een geslaagde Mantelzorgdag gerealiseerd.
- Het team Bijzondere bijstand heeft goede communicatieve stappen gemaakt door het aanpassen van folders en aanvraagformulieren. Ook werkt het nu samen met de coördinator kinderarmoede.
- Het team Re-integratie heeft de pilot Ontwikkelingsgerichte dagbesteding mee ontwikkeld en opgezet. Wmo en Participatie trekken hierbij samen op.
- Het team 18- 18 + heeft een werkproces ontwikkeld waarbij ze een jongere tijdig in beeld brengen en gezamenlijk een plan maken voor de toekomst. Collega's kunnen met casussen terecht bij dit team.
- Het team Privacy heeft een werkinstructie gemaakt, workshops gegeven en noodzakelijke stukken opgesteld. Dit team werkt nu als enige team ook gemeentebreed. Alle medewerkers van de gemeente kunnen bij dit team met hun vragen terecht.

² Het cluster Hulpverlening behandelde vragen voor Jeugdhulp, maatschappelijk werk etc.

Wat is niet gerealiseerd en waarom niet?

De samenwerking tussen de expertteams is onvoldoende gerealiseerd. Onlangs is een sessie geweest om te bedenken hoe de samenwerking verbeterd kan worden. Hierop komt nog een vervolg.

Klopt de samenstelling van het expertteam nog?

Elk team geeft aan dat de samenstelling van het team nog steeds klopt. Ieder team vindt het van grote meerwaarde dat zowel uitvoering als beleid in de teams vertegenwoordigd zijn. Niemand wil op dit moment uit een team stappen of rouleren. De teamleden vinden dat zij de juiste experts zijn die zich steeds verder ontwikkelen en willen dit handhaven.

Moet het expertteam blijven bestaan en zo ja waarom?

Ieder team vindt het nodig om in 2019 te blijven bestaan. Soms alleen voor de expertise maar vaak ook met nieuwe doelen. Deze doelen zijn verwerkt in de plannen van aanpak voor 2019. Expertteams kunnen naar behoefte ontstaan, zoals bijv. het nieuwe team Statushouders.

Wat zijn de doelen voor 2019? Enkele voorbeelden:

De teams hebben nieuwe doelen voor 2019 geformuleerd, zoals:

- Schuldhelpverlening: evaluatie budgetbeheer
- Sociale netwerkversterking: cursus kunst van het vragen stellen
- Bijzondere bijstand: het herschrijven van brieven en beschikkingen
- Privacy: opschoonactie voor de systemen
- Beschermd wonen: bezoeken van locaties

3.4 Aandachtspunten voor de toekomst?

- Samenwerking tussen de expertteams
- Opzet van een nieuw expertteam Integrale vraagverkenning om o.a. verdere samenwerking met KCC uit te werken.

3.5 Conclusie

Wegwijs+ ervaart de nieuwe structuur van vakgroepen en expertteams als succesvol.

De vakgroepen werken aan de inhoudelijke kant /verantwoordelijkheid van het vakgebied.

En met de expertteams is bereikt dat we een vraag benaderen vanuit expertise ongeacht het wettelijk kader. Hiermee staat integraliteit en daarmee de juiste hulp voorop.

4. Sociale Netwerk Versterking en intervisie

4.1. Beoogde resultaten

De volgende resultaten waren geformuleerd:

- Bij Wegwijs+ werken professionals die handelen volgens de methodiek van SNV³ en die het niveau hebben om mensen te helpen met hun vragen rond zelfredzaamheid en welbevinden.
- Intervisie geeft medewerkers de mogelijkheid van en met elkaar te leren en zorgt voor doorontwikkeling van kennis en kunde.

Toelichting: een integrale toegang vraagt (nog) meer van Wegwijs+ professionals. De juiste beoordeling maken is teamwork, professionals zijn van elkaar afhankelijk om de juiste hulp te kunnen bieden. Dat vraagt om een collegiale samenwerking die gebaseerd is op vertrouwen en waarin men openstaat voor constructieve kritiek, steeds in belang van de burger. De brede vraagverkenning vraagt van professionals ook een bepaalde houding. De professionals benaderen de burger open en met respect en nemen de tijd om te luisteren. Om dit te realiseren hanteren we de methodiek sociaal netwerkversterking (SNV) en organiseren we intervisie.

4.2 Wat hebben we gedaan?

Iedere medewerker die werkt bij Wegwijs+ is geschoold in sociaal netwerkversterking. Vier keer per jaar zijn er intervisie bijeenkomsten in groepen van 7 tot 8 medewerkers.

4.3 Ervaringen

De implementatie van SNV blijft aandacht nodig hebben. Er zijn medewerkers die regelmatig het hele SNV protocol uitvoeren en er zijn medewerkers die er elementen van gebruiken. Intervisie heeft zich in eerste instantie gericht op ervaring met en van SNV. Er is een start gemaakt met het formuleren van persoonlijk leerdoelen, die o.a. ook besproken worden tijdens het functioneringsgesprek.

4.4 Aandachtspunten voor de toekomst

- Meer zichtbaar maken van de experts/ambassadeurs SNV, waarbij medewerkers met vragen terecht kunnen.
- Verdere deskundigheidsbevordering over SNV met de cursus “de kunst van het vragen stellen”.

4.5 Conclusie

De beoogde doelen zijn behaald: de professionals werken en handelen volgens de methodiek van SNV en de intervisie is georganiseerd. Voortzetting van SNV en intervisie is wenselijk.

³ De methodiek van SNV is dat de cliënt samen met familie en sociaal netwerk een plan voor de toekomst maakt, waarmee antwoorden komen op zijn vragen. De consultant van Wegwijs+ ondersteunt hierbij. Professionele hulpverleners zijn altijd passanten in het leven van een cliënt. Familie en vrienden zijn (vaak) langer betrokken en staan dichterbij een cliënt.

5. Deskundigheidsbevordering

5.1 Beoogde resultaten

Professionals zijn goed in staat een gesprek te voeren met een burger over zijn zorgen of vraag. Ze durven door te vragen om tot de kern van de hulpvraag te komen.

5.2 Wat hebben we gedaan?

- Elke vakgroep heeft een ‘crashcourse’ opgesteld over het eigen vakgebied. Deze crashcourses stellen de medewerkers in staat om de integrale vraagverkenning uit te voeren. Alle medewerkers die de vraagverkenning uitvoeren hebben deelgenomen aan de crashcourses. Nieuwe Wegwijs+ medewerkers ontvangen deze bij hun introductieprogramma ook.
- Samen met de medewerkers Wegwijs+ is een plan opgesteld waarin de collectieve deskundigheidsbevordering is vastgelegd. De deskundigheidsbevordering wordt vooral uitgevoerd door Juvans, MEE en door Wegwijs+ zelf. De expertteams en vakgroepen spelen hierbij een rol. Waar nodig wordt de deskundigheidsbevordering ingekocht.

5.3 Conclusie

Deskundigheidsbevordering binnen Wegwijs+ is geborgd in het scholingsplan 2019.

6. ICT

6.1 Beoogde resultaten

- De melding en vraagverkenning worden vastgelegd in één systeem waarin alle professionals kunnen werken. Ook afspraken en gespreksverslagen worden vastgelegd in dit systeem.
- Met het integreren van de toegang in het sociaal domein wordt ook één Mijn Dossier gemaakt voor de burger. De burger moet dit alles kunnen inzien en de mogelijkheid hebben niet akkoord te gaan met de inhoud.

6.2 Wat hebben we gedaan?

- Binnen Wegwijs+ werd gewerkt met twee verschillende applicaties. De wens was om dit terug te brengen naar één applicatie. Hiervoor heeft een marktverkenning plaatsgevonden. Uiteindelijk is gekozen voor de ‘Suite voor Sociaal Domein’ van Centric (hierna de Suite).
- De Suite is opnieuw ingericht zodat Wegwijs+ met de applicatie kan werken. Nieuw binnen de Suite zijn werkprocessen voor de vakgroep Jeugd en Hulpverlening en de vraagverkenning. De format van de vraagverkenning is ingericht in de Suite. Deze format dient als een leidraad voor de gespreksvoering. De opgehaalde informatie wordt verwerkt in de Suite, zodat cliënten niet elke keer opnieuw hun verhaal moeten vertellen.
- Bij de integratie van de toegang sociaal domein is de wens geuit om “Mijn Dossier” beschikbaar te maken voor burgers. De burger moet dit digitale dossier kunnen inzien en de mogelijkheid hebben niet akkoord te gaan met de inhoud. Onderzocht is of de invoering van “Mijn Dossier” mogelijk is. Binnen de Suite voor Sociaal Domein is het op dit moment technisch niet haalbaar om “Mijn Dossier” in te voeren. Wij blijven hierover in gesprek met de leverancier (Centric). Centric biedt een afzonderlijke module aan die “Mijn Dossier” wel mogelijk maakt. Deze module wordt maar door een klein

aantal gemeenten gebruikt. Daardoor is zij nauwelijks doorontwikkeld. Daarom is besloten om deze module nog niet aan te schaffen.

6.3 Privacy

Alle vakgroepen werken binnen één applicatie. Dat betekent dat vanwege de privacy bepaalde gegevens zijn afgeschermd: medewerkers beschikken nu alleen over informatie die relevant is voor de eigen werkzaamheden. Voor cliënten buiten het vakgebied is géén inhoudelijke informatie zichtbaar, maar wel is te zien wie de behandelaar is. Op die manier is integraal samenwerken wel mogelijk: medewerkers consulteren elkaar hierover en stemmen af.

6.4 Conclusie

Alle Wegwijs+ professionals werken in de Suite voor Sociaal Domein. De vraagverkenning wordt ook vanuit dit systeem uitgevoerd. De Suite is vanwege de privacy zo ingericht dat de medewerkers alleen over informatie beschikken die relevant is voor de eigen werkzaamheden. Daarnaast is zichtbaar wie de behandelaar is binnen andere vakgroepen, zodat er met elkaar afgestemd kan worden over de hulpverlening aan de cliënt. “Mijn Dossier”, waarbij de cliënt zelf (digitaal) toegang heeft tot het dossier, is vooralsnog technisch niet te realiseren.

7. Conclusies

7.1 Zijn de doelen bereikt?

Het hoofddoel van het project Logisch vervolg was:

Elke inwoner van Vught kan er op rekenen dat wanneer hij een vraag heeft over zijn zelfredzaamheid en/of welbevinden, hij terecht kan bij Wegwijs+. De burger komt altijd in contact met iemand die gegarandeerd met de vraag aan de slag gaat. Door middel van een professionele, domein overstijgende vraagverkenning wordt snel gekomen tot de kern van de hulpvraag, ongeacht de achterliggende wetgeving.

Dit doel is ons inziens bereikt.

De inwoner die contact opneemt met Wegwijs+ komt altijd in contact met iemand die gegarandeerd met de vraag aan de slag gaat. Door de vraagverkenning zijn wij in staat de juiste professional(s) het vervolgesprek (keukentafelgesprek) met de inwoner te laten voeren. Hierbij wordt de vraag verder uitgediept en komen mogelijk nog andere hulpvragen naar boven. Door gebruik te maken van de SNV methodiek, komen we ons inziens tot de kern van de vraag en staat expertise, en daarmee de juiste hulp, voorop.

Door het project zijn de Wegwijs+ medewerkers veel meer op de hoogte van elkaars disciplines. Hierdoor kunnen zij niet alleen de vraagverkenning en het daarop volgend keukentafelgesprek beter uitvoeren, maar komt dit ook de samenwerking ‘achter de schermen’, bij het afhandelen van de hulpvraag ten goede.

Wegwijs+ is positief over de nieuwe structuur van vakgroepen en expertteams. Ook hiermee is een stap richting meer integraal werken gezet.

Ook is het doel om te werken volgens de SNV methodiek behaald, en is de intervisie georganiseerd en geborgd. Deskundigheidsbevordering is geborgd in het scholingsplan 2019.

Eén doel is er niet behaald: de invoering van “Mijn Dossier”, waarbij de cliënt zelf (digitaal) toegang heeft tot het dossier. De verwachting is niet dat we dit op korte termijn zullen realiseren, omdat dit technisch nog niet mogelijk is.

Het is belangrijk te benadrukken dat bovenstaande conclusies van Wegwijs+ zelf zijn. Maar uiteindelijk gaat het om de cliënten: zijn deze tevreden over de gewijzigde dienstverlening? Helaas kunnen we hierop nu nog geen antwoord geven. We hebben vragen over de dienstverlening en de integrale vraagverkenning in het bijzonder, opgenomen in het laatste cliëntervaringsonderzoek. Maar de respons op dit onderdeel was helaas te beperkt om hierover zinvolle uitspraken te doen.

Omdat we het heel belangrijk vinden om de meningen en ervaringen van onze cliënten te weten, zullen we in het eerstvolgend cliëntervaringsonderzoek hierover een aantal vragen opnemen. Hierbij zullen we de adviesraad Sociaal domein en het klantpanel ook betrekken, zodat we een zo hoog mogelijke respons krijgen.

7.2 Hoe verder?

We willen de huidige werkwijze van het Logisch Vervolg Wegwijs+ voortzetten en verder verfijnen. Concreet betekent dit o.a.:

- Voortzetting en verfijning van de huidige integrale vraagverkenning
- Voortzetting van de huidige structuur van vakgroepen en expertteams
- Voortzetting van de SNV methodiek en intervisie
- Handhaving van één systeem waarin alle professionals kunnen werken.

Met de volgende aandachtspunten zullen we in 2019 verder gaan:

- Samen met het KCC bezien hoe de rol van het KCC verder uitgebreid kan worden.
- Verdere samenwerking tussen de expertteams.
- Verdere deskundigheidsbevordering, o.a. over SNV.

Het aandachtspunt ‘digitaal dossier dat de burger kan raadplegen’ geven we voorlopig geen prioriteit. Dit is om technische redenen nu nog niet uitvoerbaar en landelijk is dit nog volop in discussie. Overigens kunnen cliënten nu (op verzoek) hun dossier ook al inzien en is het aantal verzoeken dat hiervoor gedaan is de afgelopen jaren zeer beperkt geweest.

Uiteraard zullen we wel de landelijke ontwikkelingen hierover volgen.